# 2007 Annual Report

SPEM REDUXIT

## Office of the Consumer Advocate for Insurance

Consumer Advocate for Insurance.

Défenseur du consommateur en matière d'assurances.

May 16, 2008

The Honourable Roy Boudreau
Speaker of the Legislative Assembly of New Brunswick
Legislative Assembly Building
P.O. Box 6000
Fredericton, N.B.
E3B 5H1

Mr. Speaker:

Pursuant to subsection 10(1) of the *Consumer Advocate for Insurance Act*, I am pleased to submit the annual report on the activities of the Office of the Consumer Advocate for Insurance for the 2007 calendar year. It also contains a summary regarding the total amount assessed against insurers for the fiscal year that ended March 31, 2007 under section 11 and the amount paid by each insurer.

Respectfully,

Ronald Godin
Consumer Advocate for Insurance for New Brunswick

*270, av. Douglas Ave., Pièce/Suite 406*
*Bathurst, N.B.*
*E2A 1M9*
*(506) 549-5555*
*1-888-283-5111*
*(506) 549-5559 télécopieur/facsimile*
*1-877-549-5559*
*nb@cai-dma.ca*

## TABLE OF CONTENTS


**1. INTRODUCTION ..... 2**

**2. RESPONSIBILITIES OF THE CONSUMER ADVOCATE ..... 4**

**3. OFFICE OF THE CONSUMER ADVOCATE ..... 6**

**4. ACTIVITIES OF THE CONSUMER ADVOCATE ..... 7**

4.1 Meetings ..... 7
4.2 Presentations by the Consumer Advocate ..... 8
4.3 Conferences ..... 9
4.4 Hearings ..... 10
4.5 Other Activities ..... 10

**5. FILES HANDLED BY THE OFFICE OF THE ADVOCATE ..... 12**

5.1 Number of Files ..... 12
5.2 Nature of Requests ..... 12
5.3 Breakdown of Files by Type of Insurance ..... 12
5.4 Origin of Requests ..... 13
5.5 Breakdown of Files by County ..... 14

**6. HIGHLIGHTS FOR 2007 ..... 15**

6.1 13.5% average reduction ..... 15
6.2 Elimination of Gender as a Rating Factor ..... 15
6.3 New territories system ..... 15

**7. ASSESSMENT OF OFFICE EXPENDITURES ..... 16**

**8. ISSUES ..... 18**

8.1 Lapse in coverage ..... 18
8.2 First chance discount ..... 18
8.3 Minor injury cap ..... 19

**9. CONCLUSION ..... 20**

Appendix A: Copy of the Leaflet ..... 21
Appendix B: Copy of the newspaper ad ..... 22
Appendix C: Copy of the radio ad ..... 23
Appendix D: New territories map ..... 24
Appendix E: Statement of Assessments ..... 25

## 1. INTRODUCTION

Subsection 10(1) of the *Consumer Advocate for Insurance Act* reads as follows:

> *10(1) The Consumer Advocate shall report annually to the Legislative Assembly concerning:*
>
> *(a) the activities of the Office of the Consumer Advocate in the preceding year; and*
>
> *b) the total amount assessed against licensed insurers in the preceding year under section 11 and the amount paid by each insurer.*

The Consumer Advocate for Insurance has been in office since January 1, 2005. Annual reports have been submitted for the years 2005 and 2006. The time has come to present the annual report for the year 2007.

The first year was devoted largely to setting up the Office of the Consumer Advocate, hiring and training staff, learning the language of the industry and the way it operates in New Brunswick, as well as delivering services. The first year was more one for observing, making contacts, and gathering information from the insurance industry and consumers alike.

The second year was an opportunity for us to continue to develop and enhance our insurance know-how while remaining at the service of consumers and the Legislative Assembly. We also turned to other aspects of our office's mandate, such as public education regarding insurance, awareness-raising among youth, and development of a Web site to promote our services, educate the public, and protect consumer interests.

This third year has been a year of significant changes in the world of auto insurance for the consumers of this Province and the insurance industry itself. From reductions in premiums,

to the elimination of gender-based rating and to the establishment of a new territories system, these were major changes and consequently adjustments had to be made while we continued to provide guidance and assistance to the consumers who required our services throughout the year in question. We also had to be at the forefront as far as providing information to the consumers regarding all these changes in the auto insurance market.

## 2. RESPONSIBILITIES OF THE CONSUMER ADVOCATE

The *Consumer Advocate for Insurance Act*, chapter C-17.5 of the New Brunswick Acts, was assented to on June 30, 2004 on the recommendation of the Legislative Assembly. The Consumer Advocate for Insurance was appointed on December 21, 2004 for a 10-year term, commencing January 1, 2005.

Subsection 7(1) of the *Consumer Advocate for Insurance Act* stipulates that the responsibilities of the Consumer Advocate are as follows:

> *7(1) The Consumer Advocate shall*
>
> *(a) examine the underwriting practices and guidelines of insurers, brokers, and agents, and report the use of any prohibited underwriting practices to the Superintendent;*
>
> *(b) conduct investigations in relation to insurers, brokers and agents concerning*
>
> *(i) the premiums charged for contracts of insurance, and*
>
> *(ii) the availability of contracts of insurance;*
>
> *(c) respond to requests for information with respect to insurance;*
>
> *(d) develop and conduct educational programmes with respect to insurance for the purpose of educating consumers; and*
>
> *(e) carry out tasks or investigations in relation to insurance matters or the insurance industry as directed by the Legislative Assembly.*

Subsection 7(2) provides that *the Consumer Advocate may appear before the New Brunswick Insurance Board established under the Insurance Act to represent the interests of consumers* (…).

Subsection 7(3) stipulates that *the Consumer Advocate may appear before the Board of Commissioners of Public Utilities to represent the interests of consumers at hearings the Board of Commissioners is authorized to hold under the* Insurance Act *(...).*

## 3. OFFICE OF THE CONSUMER ADVOCATE

The Office of the Consumer Advocate for Insurance began operating officially on March 7, 2005. The office has a permanent staff of four. In addition to the Consumer Advocate, the other employees are:

| | |
|---|---|
| Pauline Lafortune: | Administrative Assistant |
| Sandra Godin: | Assistant Advocate |
| Brian Teed: | Assistant Advocate. |

The three assistants all have work experience in the insurance industry. The two assistant advocates had 15 years' and 30 years' experience, respectively, in the industry as insurance adjusters on joining the Office of the Consumer Advocate.

The office itself is located at 270 Douglas Avenue, Suite 406, Keystone Place, Bathurst. 2007 was the third year of operations of the Office of the Consumer Advocate.

## 4. ACTIVITIES OF THE CONSUMER ADVOCATE

### 4.1 Meetings

The Consumer Advocate took part in the following meetings:

- Canadian Bar Association – NB Branch
  Mid Winter Meeting 2007
  February 8th – 10th
  Fredericton, NB

- Office meeting with members of the Board of Directors
  of the Insurance Brokers Association of NB
  April 26th, 2007
  Bathurst, NB

- Meeting with officials from Department of Justice
  Deputy Minister Yvon Leblanc and
  Assistant Deputy Minister Suzanne Bonnell Burley
  May 9th, 2007
  Fredericton, NB

- Meeting of the Officers of the Legislative Assembly
  May 15th, 2007
  Fredericton, NB

- Meeting with Mr. Donald Savoie
  Chair, Task Force on Right to Information and Protection of Personal Information
  May 31st, 2007
  Fredericton, NB

- Law Society of NB – Annual Meeting
  July 6th – 8th, 2007
  St-Andrews, NB

- Meeting with Mr. Fred Plant Jr.
  President of the Canadian Independent Adjuster's Association
  July 18th, 2007
  Moncton, NB

- Meeting with Mr. Don Forgeron
  Vice-President Atlantic Canada
  Insurance Bureau of Canada
  July 18th, 2007
  Moncton, NB

- Meeting with representatives from CAFII
  Canadian Association of Financial Institution in Insurance
  Moira Gill and Sue Usher
  August 28th, 2007
  Moncton, NB

- Meeting with Mr. George W. Jordon
  Consumer Advocate for Nova Scotia
  September 25th, 2007
  Moncton, NB

- Meeting regarding insurance issues
  Representatives from Justice, Public Safety, Transportation and
  NB Insurance Board
  October 11th, 2007
  Fredericton, NB

- Meeting with representatives from CLHIA
  Canadian Life and Health Insurance Association
  Frank Swedlove, President
  Leslie Byrnes, Vice-President
  October 16th, 2007
  Moncton, NB

- AJEFNB – Annual Meeting
  L'Association des juristes d'expression françaises du N.-B.
  Novembre 3, 2007
  Moncton, NB

- Meeting with other Consumer Advocates
  Merle Taylor – Alberta
  George W. Jordon – Nova-Scotia
  November 18th, 2007
  Saint John, NB

### 4.2 Presentations by the Consumer Advocate

The Consumer Advocate gave presentations regarding insurance to the following groups, associations, organizations and committees:

- BAR Admission Course
  English and French sections
  February 20th, 2007
  Fredericton, NB

- Launching of office Web Site
  Presentation of office, office Staff & Web Site
  Press conference
  March 7th , 2007
  Bathurst, NB

- Presentation of Annual Report
  Press conference
  June 27th, 2007
  Fredericton, NB

- Association Acadienne et Francophone des Ainées & Ainés du NB
  Annual General Meeting
  September 15, 2007
  Bas-Caraquet, NB

- YMCA
  Information Sessions for new arrivals to NB
  September 18th
  Saint-John, NB

- Insurance Brokers Association of NB
  Annual General Meeting
  September 25, 2007
  Moncton, NB

- New Brunswick Crime Prevention Association
  Annual Meeting
  October 19th, 2007
  Bathurst, NB

- New-Brunswick Insurance Community Action Network
  Bi-annual ICAN meeting
  November 7th, 2007
  Fredericton, NB

### 4.3 Conferences

The Consumer Advocate attended the following conferences:

- National Insurance Conference of Canada
  September 30th – October 2nd, 2007
  Montreal, Qc

- Canadian Automobile Insurance Rate Regulators Conference
  First annual conference
  November 18th – 20th, 2007
  Saint John, NB

## 4.4 Hearings

The Consumer Advocate participated in the following hearings:

- New Brunswick Insurance Board
  Hearing to review the 2007 rates and charges for commercial, miscellaneous and interurban classes of automobile insurance as managed by the Facility Association
  May 15th, 2007
  Saint John, New Brunswick

- New Brunswick Insurance Board
  Generic public hearing to review the issue of confidentiality as it relates to insurance rate applications made to the Board
  Written brief prepared and submitted as well as oral presentation made in person
  May 29th, 2007
  St John, NB

- New Brunswick Insurance Board
  Public hearing to review rates and charges for private automobile insurance as managed by the Facility Association
  December 11th, 2007
  Saint John, NB

- New Brunswick Insurance Board
  Written hearings to consider the annual rate applications of companies writing private passenger automobile insurance in New Brunswick
  October to December 2007
  Saint John, NB

## 4.5 Other Activities

Without being an exhaustive list, the following are some of the other activities of the

Consumer Advocate and his office:

- Leaflets: Information leaflets (**Appendix A**) were distributed to every residential address in the Province , a total of 316977 copies.

- Advertising campaign: Publicity about the services of our office was generated by advertisements (**Appendixes B** and **C**) on several occasions through all the newspapers and radio stations in the Province.

- TADD (Teenagers against Drink Driving):
  The Consumer Advocate was involved in supporting this group and their projects in this Province, such as the Charity Golf Classic, which was held in Sussex on September 12, 2007.

- Web Site: www.insurance-assurance.ca came into operation on March 7th, 2007. It has proven to be a great tool for communicating information regarding insurance matters and also as an effective means for consumers to reach us for questions, comments or on-line complaints. Below is a usage statistics summary for 2007.

  It will provide you with an indication as to the popularity of our Web Site.

  Average number of visits per day: ..... .56

  Average number of pages visited per day: ..... 145

  Average number of visits per month: .....1680

  Average number of pages visited per month: .....5420

  Number of visits for 12 month period: .....20160

  Number of pages visited for 12 month period: .....65000

## 5. FILES HANDLED BY THE OFFICE OF THE ADVOCATE

### 5.1 Number of Files

We handled many files during 2007, and the following table shows that we successfully responded to the requests for information, consultation, and assistance in all cases:

| | *Number* | *(%)* |
|---|---|---|
| Completed | 1,739 | 100.00% |

### 5.2 Nature of Requests

The following table illustrates the main areas of concerns from consumers in regards to insurance.

| | *Number* | *(%)* |
|---|---|---|
| Premiums | 708 | 40.70% |
| Claims | 592 | 34.00% |
| Information | 435 | 25.00% |
| Other | 4 | 0.3% |

### 5.3 Breakdown of Files by Type of Insurance

The following table presents a breakdown of the files by type of insurance. As can be seen, automobile insurance accounted by far for the biggest portion.

| | *Number* | *(%)* |
|---|---|---|
| Automobile insurance | 1,274 | 73.26% |
| Home insurance | 222 | 12.76% |
| Sickness and accident insurance (Loan) | 82 | 4.72% |
| Life insurance | 58 | 3.34% |
| Sickness and accident insurance | 53 | 3.04% |
| Liability insurance | 21 | 1.20% |

| | | |
|---|---|---|
| Business insurance | 8 | 0.46% |
| Mortgage insurance | 4 | 0.23% |
| Marine insurance | 3 | 0.17% |
| Aviation insurance | 0 | 0.0% |
| Credit insurance | 1 | 0.06% |
| Guarantee insurance | 1 | 0.06% |
| Title insurance | 1 | 0.06% |
| Boiler insurance | 0 | 0.00% |
| Other (insurance related) | 1 | 0.06% |
| Other (not insurance related) | 10 | 0.58% |

## 5.4 Origin of Requests

We received requests for information from several categories of individuals. The following table reflects the interest of the general public as consumers with regard to our office.

| | ***Number*** | ***(%)*** |
|---|---|---|
| Public | 1,665 | 95.74% |
| Brokers | 26 | 1.49% |
| Adjusters | 10 | 0.58% |
| Insurers | 10 | 0.57% |
| Lawyers | 8 | 0.46% |
| Government | 8 | 0.46% |
| Agents | 4 | 0.23% |
| Institutions | 2 | 0.12% |
| Corporations | 1 | 0.06% |
| Other | 5 | 0.29% |

## 5.5 Breakdown of Files by County

We compiled a list of all the files by county, as shown in the following table.

| | # | (%) |
|---|---|---|
| Gloucester | 529 | 30.42% |
| Westmorland | 270 | 15.53% |
| Saint John | 165 | 9.49% |
| Madawaska | 157 | 9.03% |
| York | 125 | 7.19% |
| Kings | 116 | 6.67% |
| Restigouche | 89 | 5.12% |
| Northumberland | 82 | 4.71% |
| Carleton | 60 | 3.45% |
| Kent | 39 | 2.24% |
| Charlotte | 22 | 1.26% |
| Victoria | 19 | 1.09% |
| Sunbury | 17 | 0.98% |
| Queens | 9 | 0.52% |
| Albert | 7 | 0.40% |
| Other (outside province) | 33 | 1.90% |

## 6. HIGHLIGHTS FOR 2007

### 6.1 13.5% average reduction

The agreement that was reached between the insurance industry and the provincial government, whereby premiums would drop by an average of 13.5%, came into effect as of March 1, 2007. This had a major impact on auto insurance premiums for renewals or new policies purchased after that date. It will continue to have an impact on premiums until March 1, 2008.

### 6.2 Elimination of Gender as a Rating Factor

This was another significant change that came into effect as of March 1, 2007. It was also part of the agreement that was announced on December 4th, 2006. As a result of this agreement gender can no longer be used as a rating factor in the determination of the premium.

### 6.3 New territories system

Although the new territories system will only come into effect in 2008, it was conceived, developed and created in 2007. It is to be noted that this new system is to be revenue neutral for the industry, as it is intended only to be a better distribution of premiums according to risks throughout the Province. It remains to be seen in 2008 how it will impact in the different areas of the Province and to what extent it will alter the present situation.
It is safe to state that this is one of the major changes in the industry's history of doing business in this Province. The map representing the new territories is attached hereto as **Appendix D**.

## 7. ASSESSMENT OF OFFICE EXPENDITURES

Subsection 11(1) of the *Consumer Advocate for Insurance Act* states that: "*The Consumer Advocate shall annually, as soon as practicable after the close of each fiscal year, by reference to the Public Accounts and by such further inquiries or investigations as he or she may deem necessary, ascertain and clarify the total amount of the expenditure incurred by the Province for or in connection with the administration of this Act during the last preceding fiscal year and the amount of the expenditure so ascertained and certified by the Consumer Advocate is final and conclusive for all purposes of this section.*"

Subsection 11(3) states that: "*The total amount of the expenditure incurred by the Province for or in connection with the administration of this Act ascertained and certified under the provisions of subsection (1) shall be assessed against licensed insurers* (…).

Subsection 11(3) (a) allows the Consumer Advocate to apportion the expenditure against any particular class of insurance. It states as follows:

*"Where any portion, as the Consumer Advocate determines, of the total amount of the expenditure incurred by the Province for or in connection with the administration of this Act was expended directly or indirectly with that class shall be assessed such amount of that portion as his or her net receipts with respect to that class of insurance are of the total net receipts with respect to that class of insurance of all licensed insurers providing insurance of that class:"*

Thus, the Consumer Advocate determined that the total amount of the expenditures for the fiscal year ending March 31, 2007 was to be apportioned as follows, for assessment purposes:

80% as against Property and Casualty insurers

20% as against Life and Health insurers

The total amount of expenditures incurred for the fiscal year ending March 31, 2007 was $471,554.53 . This amount has been assessed against every licensed insurer in New-Brunswick, by means of a notice of assessment submitted to each company. Attached hereto as **Appendix E** is the breakdown of the total amount submitted to all the licensed insurers for the previous year, as well as the amount paid by each.

## 8. ISSUES

### 8.1 Lapse in coverage

Any lapse in coverage for auto insurance can have an impact on the amount of the premium charged and also, on the availability of insurance itself, if the lapse exceeds a period of 12 months. We have suggested that the legislation regarding this matter should be reviewed and there has been some indication by the present Minister of Justice that this will be looked into. We expect that it will occur in the near future and that, at the very least, our legislation will be amended to be in line with similar legislation in the other Atlantic Provinces.

### 8.2 First chance discount

The First Chance Discount for New Drivers continues to be a success story in this Province. Unfortunately, it is not very well understood and quite often the loss of this discount could be avoided if it was properly promoted in the first place. Our office has spent a considerable amount of time and energy in an attempt to reach as many consumers as possible on this issue but our resources are limited and we should not be the only ones doing this. In fact, the industry itself (insurance companies, brokers and agents) could be doing more to properly explain this program to potential consumers. The basic problem lies in the fact that what is a "privilege" when it is given at time of the purchase of a policy for a new driver, is then seen as a very harsh and unjust form of "punishment" when it is lost.

Much more should be done to convey the message that it is a "privilege" and when you lose that privilege you are not being punished per say but you are rather put back in the situation you would have been, had it not been for the First Chance Discount program.

### 8.3 Minor injury cap

Much has been said about this issue in 2007. Consumers do not want to see an increase in premiums if such would be the consequence of removing the cap. On the other hand most consumers have the impression that the cap applies only to minor soft-tissue type injuries. The fact is that it applies to all types of minor injuries, according to the wording of the legislation and according to recent court cases. It would appear that what would otherwise be considered as serious injuries are nonetheless deemed to be "minor".

The Consumer Advocate does not want to see premiums increasing sharply again but on the other hand people with serious injuries should be treated fairly and adequately.

If such legislation was necessary at the time in question as part of the solutions to solve the crises in the auto insurance industry, it is unfortunate that it was not limited to really minor injuries or to minor soft-tissue injuries only.

## 9. CONCLUSION

2007 has been a year of important changes in the world of auto insurance in New Brunswick. These changes come into effect during the course of the year. Thus, the full impact and the consequences involved will only be fully understood at some point in time during the 2008 year.

We are already able to view as being positive the elimination of gender as a rating factor and the agreed reduction in the average premium. Although yet to be implemented, it appears on a preliminary basis, that the new territories system will be a more equitable, more realistic and a more accurate method of distributing premiums according to risks in the various areas of this Province.

2008 will probably involve some court input on the issue of the cap for minor injuries but it will most likely be just one more step in what could be a very lengthy legal process.

We will continue to monitor the industry, inform consumers regarding insurance matters and assist those who have problems or concerns with any type of insurance issues.

## Appendix A: Copy of the Leaflet

### *The Office of the Consumer Advocate:*

The Consumer Advocate for Insurance has been in office since January 1, 2005. As part of his mandate he is requested by the Legislative Assembly of the Province of New Brunswick to:

- *Keep watch over the practices of agents, brokers and insurers;*
- *Respond to requests from consumers for information with respect to insurance;*
- *Represent the interests of consumers;*
- *Assist consumers with their questions, concerns, complaints or other problems regarding any type of insurance;*
  - *Automobile Insurance*
  - *Life Insurance*
  - *Accident & Sickness Insurance*
  - *Home Insurance*

The Office of the Consumer Advocate will treat your complaint or your request confidentially and without delay.

Do not hesitate to contact our office.

To reach us:

*Office of the Consumer Advocate*

Keystone Place
270 Douglas Ave, Suite 406
Bathurst, NB
E2A 1M9

| | |
|---|---|
| Telephone: | (506)-549-5555 |
| Facsimile: | (506)-549-5559 |
| Toll Free Telephone: | 1-888-283-5111 |

*Email: nb@cai-dma.ca*
*Web Site: www.insurance-assurance.ca*

*its services are easily accessible and free*

**Appendix B: Copy of the newspaper ad**

## Appendix C: Copy of the radio ad

**Insurance problems?**

Call the office of the Consumer Advocate at

**1-888-283-5111**

- Do you have a problem regarding the premiums charged for contracts of insurance or the availability of contracts of insurance?
- Do you have a request for information with respect to insurance?
- Do you have a concern or a complaint in relation to an agent, a broker or an insurance company?

Call the office of the Consumer Advocate at

**1-888-283-5111**

**or visit us at**

**www.insurance-assurance.ca**

**Appendix D: New territories map**

## Appendix E: Statement of Assessments

| COMPANY | AMOUNT OF ASSESSMENT ($) | AMOUNT PAID ($) |
|---|---|---|
| ACA ASSURANCE | 16.17 | 16.17 |
| ACE INA INSURANCE | 5,064.76 | 5,064.76 |
| ACTRA FRATERNAL BENEFIT SOCIETY | 0.86 | 0.86 |
| AFFILLIATED FM INSURANCE COMPANY | 566.54 | 566.54 |
| AIG LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA | 510.31 | 510.31 |
| ALLSTATE INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| ACADIE VIE | 1,870.57 | 1,870.57 |
| ACE INA LIFE INSURANCE | 312.45 | 312.45 |
| AETNA LIFE INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| AIG ASSURANCE CANADA | 175.97 | 175.97 |
| ALLIANZ GLOBAL RISKS US INSURANCE COMPANY | 1,677.35 | 1,677.35 |
| ALLIANZ LIFE INSURANCE COMPANY OF NORTH AMERICA | 10.16 | 10.16 |
| ALLSTATE INSURANCE COMPANY OF CANADA | 12,130.81 | 12,130.81 |
| AMERICAN BANKERS INSURANCE COMPANY OF FLORIDA | 2,115.77 | 2,115.77 |
| AMERICAN HEALTH AND LIFE INSURANCE COMPANY | 122.32 | 122.32 |
| AMERICAN INCOME LIFE INSURANCE COMPANY | 350.65 | 350.65 |
| AMEX ASSURANCE COMPANY | 2.29 | 2.29 |
| ASCENTUS INSURANCE LTD. | 358.46 | 358.46 |
| ASSOMPTION COMPAGNIES MUTUELLE D'ASSURANCE-VIE | 5,979.38 | 5,979.38 |
| ASSURANT LIFE OF CANADA | 201.58 | 201.58 |
| AMERICAN BANKERS LIFE ASSURANCE COMPANY OF FLORIDA | 433.77 | 433.77 |
| AMERICAN HOME ASSURANCE COMPANY | 5,579.96 | 5,579.96 |
| MUNICH REINSURANCE AMERICA, INC. / RÉASSURANCE MUNICH AMÉRIQUE, INC. | 0.00 | 0.00 |
| ARCH INSURANCE COMPANY | 75.87 | 75.87 |
| ASPEN INSURANCE UK LIMITED | 265.32 | 265.32 |
| ASSURANCE-VIE BANQUE NATIONALE COMPAGNIE D'ASSURANCE-VIE | 730.92 | 730.92 |
| COMPCORP LIFE INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| AVIVA INSURANCE COMPANY OF CANADA | 23,777.76 | 23,777.76 |
| AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE | 62.24 | 62.24 |
| AXA INSURANCE (CANADA) | 19,845.62 | 19,845.62 |
| BLUE CROSS LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA | 1,913.77 | 1,913.77 |
| CAA INSURANCE COMPANY (ONTARIO) | 1,297.08 | 1,297.08 |
| CANADIAN LAWYERS INSURANCE ASSOCIATION (CLIA) | 392.99 | 392.99 |
| CANADIAN PREMIER LIFE INSURANCE COMPANY | 913.04 | 913.04 |
| AXA ASSURANCES INC. | 174.40 | 174.40 |
| AXA EQUITABLE LIFE INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| AXA PACIFIC INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| BMO LIFE INSURANCE COMPANY | 184.27 | 184.27 |
| CANADIAN FARM INSURANCE CORP. | 0.00 | 0.00 |
| CANADIAN NORTHERN SHIELD INSURANCE COMPANY | 10.00 | 10.00 |
| CANADIAN PROFESSIONAL SALES ASSOCIATION | 2.58 | |
| CANADIAN UNIVERSITIES RECIPROCAL INSURANCE EXCHANGE | 384.81 | 384.81 |
| CANASSURANCE COMPAGNIE D'ASSURANCE | 210.88 | 210.88 |

| COMPANY | AMOUNT OF ASSESSMENT ($) | AMOUNT PAID ($) |
|---|---|---|
| CENTENNIAL INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| CHICAGO TITLE INSURANCE COMPANY | 61.79 | 61.79 |
| CIBC LIFE INSURANCE COMPANY LIMITED / COMPAGNIE D'ASSURANCE-VIE CIBC LIMITÉE | 98.14 | 98.14 |
| COACHMAN INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| COMMERCE AND INDUSTRY INSURANCE COMPANY OF CANADA | 1,832.27 | 1,832.27 |
| CARLETON MUTUAL INSURANCE COMPANY | 856.39 | 856.39 |
| AVIVA INTERNATIONAL INSURANCE LIMITED | 0.00 | 0.00 |
| CHUBB INSURANCE COMPANY OF CANADA | 2,088.96 | 2,088.96 |
| CIGNA LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA | 5.29 | 5.29 |
| COMBINED INSURANCE COMPANY OF AMERICA | 2,002.90 | 2,002.90 |
| COMMONWEALTH INSURANCE COMPANY | 266.23 | 266.23 |
| COMPAGNIE FRANÇAISE D'ASSURANCE POUR LE COMMERCE EXTÉRIEUR | 245.79 | 245.79 |
| CO-OPERATORS GENERAL INSURANCE COMPANY | 27,207.42 | 27,207.42 |
| COSECO INSURANCE COMPANY | 646.04 | 646.04 |
| CUMIS GENERAL INSURANCE COMPANY | 989.06 | 989.06 |
| CUNA MUTUAL INSURANCE SOCIETY | 0.14 | |
| DESJARDINS SECURITE FINANCIERE COMPAGNIE D'ASSURANCE VIE | 3,451.43 | 3,451.43 |
| ECCLESIASTICAL INSURANCE OFFICE PUBLIC LIMITED COMPANY | 1,255.74 | 1,255.74 |
| CONTINENTAL CASUALTY COMPANY | 1,169.87 | 1,169.87 |
| CO-OPERATORS LIFE INSURANCE COMPANY | 1,812.91 | 1,812.91 |
| CT FINANCIAL ASSURANCE COMPANY | 16.45 | 16.45 |
| CUMIS LIFE INSURANCE COMPANY | 1,670.99 | 1,670.99 |
| DAIMLER CHRYSLER INSURANCE COMPANY | 99.04 | |
| EAGLE STAR INSURANCE COMPANY LIMITED | 0.00 | 0.00 |
| ECHELON GENERAL INSURANCE COMPANY | 83.59 | 83.59 |
| ECONOMICAL MUTUAL INSURANCE COMPANY | 13,080.33 | 13,080.33 |
| EMPLOYERS INSURANCE COMPANY OF WAUSAU | 0.00 | 0.00 |
| EULER HERMES AMERICAN CREDIT INDEMNITY COMPANY | 191.27 | 191.27 |
| FACTORY MUTUAL INSURANCE COMPANY | 5,904.80 | 5,904.80 |
| FCT INSURANCE COMPANY LTD. | 1,001.78 | 1,001.78 |
| FEDERATED INSURANCE COMPANY OF CANADA | 212.17 | 212.17 |
| FIDELITY INVESTMENTS LIFE INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| ELITE INSURANCE COMPANY | 4,610.90 | 4,610.90 |
| WESTPORT INSURANCE CORPORATION | 489.76 | 489.76 |
| EVEREST INSURANCE COMPANY OF CANADA | 0.00 | 0.00 |
| FARM MUTUAL REINSURANCE PLAN INC. | 0.00 | 0.00 |
| FEDERAL INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| FEDERATION INSURANCE COMPANY OF CANADA | 12,534.70 | 12,534.70 |
| FIRST AMERICAN TITLE INSURANCE COMPANY | 69.97 | 69.97 |
| FIRST CANADIAN INSURANCE CORPORATION | 963.25 | 963.25 |
| FORETHOUGHT LIFE INSURANCE COMPANY | 4.15 | 4.15 |
| FUNDY MUTUAL INSURANCE COMPANY | 1,467.91 | 1,467.91 |
| GENERAL AMERICAN LIFE INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| GERBER LIFE INSURANCE COMPANY | 12.02 | 12.02 |
| GRAIN INSURANCE AND GUARANTEE COMPANY | 726.46 | 726.46 |
| GREAT AMERICAN INSURANCE COMPANY OF NEW YORK | 0.00 | 0.00 |

| COMPANY | AMOUNT OF ASSESSMENT ($) | AMOUNT PAID ($) |
|---|---|---|
| FIRST NORTH AMERICAN INSURANCE COMPANY | 15.45 | 15.45 |
| GCAN INSURANCE COMPANY | 569.26 | 569.26 |
| GENWORTH FINANCIAL MORTGAGE INSURANCE COMPANY CANADA | 3,563.23 | 3,563.23 |
| GORE MUTUAL INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| GREAT AMERICAN INSURANCE COMPANY | 222.16 | 222.16 |
| GREEN SHIELD CANADA | 234.88 | 234.88 |
| HARTFORD FIRE INSURANCE COMPANY | 198.99 | 198.99 |
| HERITAGE GENERAL INSURANCE COMPANY | 258.51 | 0.00 |
| INDUSTRIAL-ALLIANCE PACIFIC GENERAL INSURANCE CORPORATION | 1.36 | 1.36 |
| INDUSTRIELLE ALLIANCE ASSURANCE ET SERVICE FINANCIER INC. | 2,547.69 | 2,547.69 |
| ING NOVEX INSURANCE COMPANY OF CANADA | 841.86 | 841.86 |
| INSURANCE CORPORATION OF NEWFOUNDLAND LIMITED | 0.00 | 0.00 |
| HARTFORD LIFE INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| HOUSEHOLD LIFE INSURANCE COMPANY | 283.70 | 283.70 |
| INDUSTRIAL ALLIANCE PACIFIC INSURANCE AND FINANCIAL SERVICES INC. | 1,066.40 | 1,066.40 |
| ING INSURANCE COMPANY OF CANADA | 22,118.13 | 22,118.13 |
| INNOVATIVE INSURANCE CORPORATION | 0.45 | 0.45 |
| JEWELERS MUTUAL INSURANCE COMPANY | 5.91 | 5.91 |
| KINGSWAY GENERAL INSURANCE COMPANY | 2,807.24 | |
| KNIGHTS OF COLUMBUS | 536.63 | 536.63 |
| LA COMPAGNIE D'ASSURANCE BELAIR INC. | 0.00 | 0.00 |
| THE GUANRANTEE COMPANY OF NORTH AMERICA | 2,771.35 | 2,771.35 |
| LAWYERS' PROFESSIONAL INDEMNITY COMPANY | 9.54 | 9.54 |
| LEGACY GENERAL INSURANCE COMPANY | 464.77 | 464.77 |
| LIBERTY LIFE ASSURANCE COMPANY OF BOSTON | 0.00 | 0.00 |
| LIBERTY MUTUAL INSURANCE COMPANY | 1,254.38 | 1,254.38 |
| LA CAPITALE ASSURANCES ET GESTION DU PATRIMOINE INC | 0.00 | 0.00 |
| LA COMPAGNIE D'ASSURANCES JEVCO | 0.00 | 0.00 |
| LA SURVIVANCE COMPAGNIE MUTUELLE D'ASSURANCE-VIE | 91.56 | 91.56 |
| LAWYERS TITLE INSURANCE CORPORATION | 2.27 | 2.27 |
| L'EXCELLENCE COMPAGNIE D'ASSURANCE-VIE | 0.00 | 0.00 |
| LIBERTY MUTUAL FIRE INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| LIFE INSURANCE COMPANY OF NORTH AMERICA | 0.00 | 0.00 |
| LIFE INSVESTORS INSURANCE COMPANY OF AMERICA | 16.02 | 16.02 |
| LLOYD'S UNDERWRITERS | 6,827.53 | 6,827.53 |
| LOMBARD INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| LONDON LIFE INSURANCE COMPANY | 4,317.97 | 4,317.97 |
| LUMBERMEN'S UNDERWRITING ALLIANCE | 1,325.25 | 1,325.25 |
| L'UNION-VIE COMPAGNIE MUTUELLE D'ASSURANCE | 21.17 | 21.17 |
| MARKEL INSURANCE COMPANY OF CANADA | 4,286.97 | 4,286.97 |
| L'INTERNATIONALE COMPAGNIE D'ASSURANCE-VIE | 5.01 | 5.01 |
| LOMBARD GENERAL INSURANCE COMPANY OF CANADA | 7,823.40 | 7,823.40 |
| LONDON AND MIDLAND GENERAL INSURANCE COMPANY | 876.38 | 876.38 |
| LUMBERMENS MUTUAL CASUALTY COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| L'UNION CANADIENNE D'ASSURANCES | 0.00 | 0.00 |
| MANULIFE CANADA LTD | 220.75 | 220.75 |

| COMPANY | AMOUNT OF ASSESSMENT ($) | AMOUNT PAID ($) |
|---|---|---|
| MASSACHUSETTS MUTUAL LIFE INSURANCE COMPANY | 0.43 | |
| MD LIFE INSURANCE COMPANY | 266.82 | 266.82 |
| METLIFE CANADA/METVIE CANADA | 0.43 | 0.43 |
| MITSUI SUMITOMO INSURANCE COMPANY LIMITED | 35.89 | 35.89 |
| WASHINGTON NATIONAL INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| NEW YORK LIFE INSURANCE COMPANY | 51.50 | 51.50 |
| OLD REPUBLIC INSURANCE COMPANY OF CANADA | 776.89 | 776.89 |
| OPTIMUM FRONTIER INSURANCE | 0.00 | 0.00 |
| MEDAVIE INC | 12,046.42 | 12,046.42 |
| METROPOLITAN LIFE INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| MOTORS INSURANCE CORPORATION | 100.86 | 100.86 |
| NATIONAL LIABILITY & FIRE INSURANCE COMPANY | 94.50 | 94.50 |
| NORTH AMERICAN SPECIALTY INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| OMEGA GENERAL INSURANCE COMPANY | 14.99 | 14.99 |
| OPTIMUM SOCIÉTÉ D'ASSURANCE INC | 0.00 | 0.00 |
| PEMBRIDGE INSURANCE COMPANY | 4,797.17 | 4,797.17 |
| PENNSYLVANIA LIFE INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| PRIMERICA LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA | 169.10 | 169.10 |
| PROMUTUEL GASPÉSIE- LES ILES, SOCIÉTÉ MUTUELLE D'ASSURANCE GÉNÉRALE | 1,033.58 | 1,033.58 |
| PROMUTUEL VIE INC | 0.00 | 0.00 |
| PROVIDENT LIFE AND ACCIDENT INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| PAFCO INSURANCE COMPANY | 835.04 | 835.04 |
| PENNCORP LIFE INSURANCE COMPANY | 71.39 | 71.39 |
| PERTH INSURANCE COMPANY | 341.65 | 341.65 |
| PRIMMUM INSURANCE COMPANY | 4,229.72 | 4,229.72 |
| PROMUTUEL TÉMISCOUATA SOCIÉTÉ MUTUELLE D'ASSURANCE GÉNÉRALE | 1,294.36 | 1,294.36 |
| PROTECTIVE INSURANCE COMPANY | 14.99 | 14.99 |
| QUEBEC ASSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| RBC GENERAL INSURANCE COMPANY | 3,667.27 | 3,667.27 |
| RBC INSURANCE COMPANY OF CANADA | 963.61 | 963.61 |
| REVIOS REINSURANCE CANADA LTD | 0.00 | 0.00 |
| SCOTIA GENERAL INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| SCOTTISH & YORK INSURANCE COMPANY LIMITED | 662.85 | 662.85 |
| SECURITY NATIONAL INSURANCE COMPANY | 10,600.20 | 10,600.20 |
| SOMPO JAPAN INSURANCE INC. | 3.18 | 3.18 |
| RBC LIFE INSURANCE COMPANY | 3,523.96 | 3,523.96 |
| RELIABLE LIFE INSURANCE COMPANY | 177.69 | 177.69 |
| ROYAL & SUN ALLIANCE INSURANCE COMPANY OF CANADA | 14,172.98 | 14,172.98 |
| SCOTIA LIFE INSURANCE COMPANY | 170.96 | 170.96 |
| SECURICAN GENERAL INSURANCE COMPANY | 61.79 | 61.79 |
| SENTRY INSURANCE MUTUAL COMPANY | 5.91 | 5.91 |
| SOUTHEASTERN MUTUAL INSURANCE COMPANY | 2,299.31 | 2,299.31 |
| ST. PAUL FIRE AND MARINE INSURANCE COMPANY | 1,625.10 | 1,625.10 |
| STANLEY MUTUAL INSURANCE COMPANY | 2,548.74 | 2,548.74 |
| STATE FARM LIFE INSURANCE COMPANY | 273.97 | 273.97 |
| STEWART TITLE GUARANTY COMPANY | 318.02 | 318.02 |
| SUN LIFE ASSURANCE COMPANYOF CANADA | 12,083.79 | 12,083.79 |
| T.H.E. INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |

| COMPANY | AMOUNT OF ASSESSMENT ($) | AMOUNT PAID ($) |
|---|---|---|
| SSQ, SOCIÉTÉ D'ASSURANCE-VIE INC. | 180.83 | 180.83 |
| TRAVELERS GUARANTEE COMPANY OF CANADA | 1,049.48 | 1,049.48 |
| STATE FARM FIRE AND CASUALTY COMPANY | 5,804.40 | 5,804.40 |
| STATE FARM MUTUAL AUTOMOBILE INSURANCE COMPANY | 13,006.28 | 13,006.28 |
| STONEBRIDGE LIFE INSURANCE COMPANY | 0.29 | 29.00 |
| SUNDERLAND MARINE MUTUAL INSURANCE COMPANY LIMITED | 2,483.26 | 2,483.26 |
| TD DIRECT INSURANCE INC. | 0.00 | 0.00 |
| TD GENERAL INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| TD LIFE INSURANCE COMPANY | 45.78 | 45.78 |
| THE AMERICAN ROAD INSURANCE COMPANY | 50.43 | 50.43 |
| THE CANADA LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA | 0.00 | 0.00 |
| THE BRITISH AVIATION INSURANCE COMPANY LIMITED | 0.00 | 0.00 |
| THE DOMINION OF CANADA GENERAL INSURANCE COMPANY | 10,589.75 | 10,589.75 |
| THE EQUITABLE LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA | 176.26 | 176.26 |
| TD HOME AND AUTO INSURANCE COMPANY | 840.95 | 840.95 |
| TEMPLE INSURANCE COMPANY | 1,620.11 | 1,620.11 |
| THE BOILER INSPECTION AND INSURANCE COMPANY OF CANADA | 539.73 | 539.73 |
| THE CANADA LIFE ASSURANCE COMPANY | 8,259.25 | 8,259.25 |
| THE EMPIRE LIFE INSURANCE COMPANY | 231.05 | 231.05 |
| THE GRAND ORANGE LODGE OF BRITHISH AMERICA BENEFIT FUND | 11.59 | 11.59 |
| THE GREAT WEST LIFE ASSURANCE COMPANY | 7,898.44 | 7,898.44 |
| THE INSURANCE COMPANY OF PRINCE EDWARD ISLAND | 336.65 | 336.65 |
| THE MISSISQUOI INSURANCE COMPANY | 19.99 | 19.99 |
| THE NORTH WATERLOO FARMERS MUTUAL INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| THE PERSONAL INSURANCE COMPANY | 6,698.95 | 6,698.95 |
| THE PRUDENTIAL INSURANCE COMPANY OF AMERICA | 4.43 | |
| THE INDEPENDENT ORDER OF FORESTERS | 13.02 | 13.02 |
| THE MANUFACTURERS LIFE INSURANCE COMPANY | 13,207.13 | 13,207.13 |
| THE MORGAGE INSURANCE COMPANY OF CANADA | 0.00 | 0.00 |
| THE NORDIC INSURANCE COMPANY OF CANADA | 0.00 | 0.00 |
| THE ORDER OF UNITED COMMERCIAL TRAVELERS OF AMERICA | 2.72 | |
| THE PORTAGE LA PRAIRIE MUTUAL INSURANCE COMPANY | 3,906.25 | 3,906.25 |
| THE SOVEREIGN GENERAL INSURANCE COMPANY | 1,437.92 | 1,437.92 |
| THE STANDARD LIFE ASSURANCE COMPANY 2006 | 949.66 | 949.66 |
| THE WAWANESA LIFE INSURANCE COMPANY | 307.30 | 307.30 |
| TIG INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| TRADERS GENERAL INSURANCE COMPANY | 6,217.83 | 6,217.83 |
| TRANS GLOBAL INSURANCE COMPANY | 99.04 | 99.04 |
| TRANSAMERICA LIFE CANADA | 496.43 | 496.43 |
| THE STANDARD LIFE ASSURANCE COMPANY OF CANADA | 117.46 | 117.46 |
| METLIFE INSURANCE COMPANY OF CONNECTICUT | 0.00 | 0.00 |
| THE WAWANESA MUTUAL INSURANCE COMPANY | 40,498.56 | 40,498.56 |
| TOKIO MARINE & NICHIDO FIRE INSURANCE CO. LTD | 13.18 | 13.18 |
| TRAFALGAR INSURANCE COMPANY OF CANADA | 576.53 | 576.53 |

| COMPANY | AMOUNT OF ASSESSMENT ($) | AMOUNT PAID ($) |
|---|---|---|
| TRANS GLOBAL LIFE INSURANCE COMPANY | 9.59 | 9.59 |
| TRENT HEALTH INSURANCE COMPANY | 0.86 | 0.86 |
| UNIFUND ASSURANCE COMPANY | 7,202.79 | 7,202.79 |
| UNITED AMERICAN INSURANCE COMPANY | 1.57 | 1.57 |
| UNITY LIFE OF CANADA | 133.17 | 133.19 |
| VIRGINIA SURETY COMPANY INC. | 0.00 | 0.00 |
| WESTERN ASSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| WESTERN SURETY COMPANY | 420.70 | 420.70 |
| UAP NEWROTTERDAM INSURANCE COMPANY N.V. | 0.00 | |
| UNION DU CANADA ASSURANCE-VIE | 16.74 | 16.74 |
| UNITED GENERAL INSURANCE CORPORATION | 2,752.27 | 2,752.27 |
| UTICA MUTUAL INSURANCE COMPANY | 0.00 | |
| WATERLOO INSURANCE COMPANY | 310.30 | 310.30 |
| WESTERN LIFE ASSURANCE COMPANY | 39.34 | 39.34 |
| WOMAN'S LIFE INSURANCE SOCIETY | 0.00 | 0.00 |
| SECURITY INSURANCE COMPANY OF HARTFORD | 0.00 | 0.00 |
| XL REINSURANCE AMERICA INC. | 339.83 | 339.83 |
| ZURICH INSURANCE COMPANY | 9,413.52 | 9,413.52 |
| XL INSURANCE COMPANY LIMITED | 1,294.36 | 1,294.36 |
| ZENITH INSURANCE COMPANY | 1,909.96 | 1,909.96 |
| FIDELITY INVESTMENTS INSURANCE COMPANY OF CANADA | 0.00 | |
| STANDARD LIFE ASSURANCE LIMITED/ASSURANCE STANDARD LIFE LIMITÉE | 0.00 | |
| STATE FARM INTERNATIONAL LIFE INSURANCE COMPANY LTD. | 0.00 | |
| SUN LIFE INSURANCE (CANADA) LIMITED/SUNLIFE ASSURANCES (CANADA) LIMITÉE | 0.00 | |
| ATRADIUS CREDIT INSURANCE N.V. | 18.17 | 18.17 |
| ELECTRIC INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| L'UNIQUE ASSURANCES GÉNÉRALES INC. | 151.74 | 151.74 |
| TRISURA GUARANTEE INSURANCE COMPANY | 75.87 | 75.87 |
| AIG UNITED GUARANTY MORTGAGE INSURANCE COMPANY CANADA | 0.00 | 0.00 |
| L'ENTRAIDE ASSURANCE MUTUAL COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| | **471,554.53** | **468,408.17** |

# Rapport annuel 2007

## Bureau du défenseur du consommateur en matière d'assurances

Consumer Advocate for Insurance.

Défenseur du consommateur en matière d'assurances.

Le 16 mai 2008

Honorable Roy Boudreau
Assemblée législative du Nouveau-Brunswick
Édifice de l'Assemblée législative
C.P. 6000
Fredericton, N.-B.
E3B 5H1

Monsieur le Président,

Conformément au paragraphe 10 (1) de la *Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurances*, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport du défenseur du consommateur relativement aux activités du bureau pour l'année civile 2007. De plus, vous y trouverez un relevé du montant total mis à la charge des assureurs pour l'année financière se terminant le 31 mars 2007, en application de l'article 11, ainsi que le montant payé par chacun d'eux.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes salutations les plus distinguées.

Ronald Godin

Ronald Godin
Défenseur du consommateur en matière d'assurances du Nouveau-Brunswick

*270, av. Douglas Ave, Pièce/Suite 406*
*Bathurst, N.B.*
*E2A 1M9*
*(506) 549-5555*
*1-888-283-5111*
*(506) 549-5559 télécopieur/facsimile*
*1-877-549-5559*
*nbca.cai-dma.ca*
*www.insurance-assurance.ca*

## TABLE DES MATIÈRES


**1. INTRODUCTION ..... 2**

**2. MANDAT DU DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR ..... 4**

**3. BUREAU DU DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR ..... 6**

**4. ACTIVITÉS DU DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR ..... 7**

4.1 Rencontres ..... 7
4.2 Présentations ..... 8
4.3 Conférences ..... 9
4.4 Audiences ..... 10
4.5 Autres activités ..... 10

**5. DOSSIERS TRAITÉS PAR LE BUREAU DU DÉFENSEUR ..... 12**

5.1 Nombre de dossiers ..... 12
5.2 Nature des demandes ..... 12
5.3 Répartition des dossiers par types d'assurances ..... 12
5.4 Origine des demandes ..... 13
5.5 Répartition des dossiers par comtés ..... 14

**6. FAITS SAILLANTS POUR 2007 ..... 15**

6.1 Réduction moyenne de 13,5 % ..... 15
6.2 Élimination du sexe comme critère de tarification ..... 15
6.3 Nouveau système territorial ..... 15

**7. RÉPARTITION DES DÉPENSES DU BUREAU ..... 16**

**8. QUESTIONS À RÉGLER ..... 18**

8.1 Déchéance de couverture ..... 18
8.2 Rabais de la première chance ..... 18
8.3 Plafond pour blessures mineures ..... 19

**9. CONCLUSION ..... 20**

Annexe A : Dépliants d'information ..... 21
Annexe B : Exemplaire de la campagne publicitaire (journaux) ..... 22
Annexe C : Exemplaire de la campagne publicitaire (radio) ..... 23
Annexe D : Carte des nouveaux territoires ..... 24
Annnexe E : Relevé des cotisations ..... 25

## 1. INTRODUCTION

Le paragraphe 10(1) de la *Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurances* stipule ce qui suit :

> *10(1) Le défenseur doit faire rapport annuellement à l'Assemblée législative sur ce qui suit :*
>
> *a) les activités du bureau du défenseur pour l'année précédente;*
>
> *b) le montant total mis à la charge des assureurs titulaires d'une licence pour l'année précédente, en application de l'article 11, ainsi que le montant payé par chacun d'eux.*

Le défenseur du consommateur est en poste depuis le 1er janvier 2005. Des rapports annuels ont été déposés pour les années 2005 et 2006. Le moment est donc venu de présenter le rapport annuel pour l'année 2007.

La première année a été consacrée en grande partie à la mise sur pied du bureau du défenseur du consommateur, à l'embauche et au perfectionnement des employés, à l'apprentissage de la terminologie, aux modalités de fonctionnement du marché des assurances au Nouveau-Brunswick ainsi qu'à la prestation des services. La première année a été davantage une année d'observation, de prise de contact et d'accumulation d'information provenant du monde des assurances de même que de la part des consommateurs.

La deuxième année nous a permis de poursuivre et de parfaire le développement de nos compétences en matière d'assurances tout en respectant la continuité de notre mandat auprès du consommateur et de l'Assemblée législative. L'année 2006 nous a également permis de

passer à d'autres aspects du mandat de notre bureau, notamment l'éducation populaire en matière d'assurances, la sensibilisation auprès des jeunes et la mise en fonction d'un site Web pour faire la promotion de nos services, l'éducation du public ainsi que la défense des intérêts du consommateur.

Cette troisième année a connu d'importants changements dans le domaine de l'assurance automobile, et ce, pour les consommateurs de la province aussi bien que pour l'industrie des assurances elle-même. De la réduction des primes à l'élimination du classement fondé sur le sexe, en passant par l'établissement d'un nouveau système territorial, ces changements nous ont amené à faire des rajustements tout en continuant à guider et à aider les consommateurs qui ont eu besoin de nos services au cours de l'année en question. Nous avons également dû nous employer à renseigner les consommateurs sur tous ces changements dans le marché de l'assurance automobile.

## 2. MANDAT DU DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR

La *Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurances*, chapitre C-17.5 des Lois du Nouveau-Brunswick a été sanctionnée le 30 juin 2004 à la suite de la recommandation de l'Assemblée législative. Le défenseur du consommateur en matière d'assurances a été nommé le 21 décembre 2004, pour un mandat de 10 ans, débutant le 1er janvier 2005.

Le paragraphe 7(1) de la *Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurances* stipule que les fonctions du défenseur sont les suivantes :

*7(1) Le défenseur doit :*

*a) passer en revue les lignes directrices et les pratiques de souscriptions des assureurs, des courtiers et des agents et faire rapport de toute pratique interdite de souscription au surintendant;*

*b) procéder à des enquêtes sur les assureurs, courtiers et agents concernant ce qui suit :*

*(i) les primes facturées pour les contrats d'assurances;*

*(ii) la disponibilité des contrats d'assurances;*

*c) répondre aux demandes de renseignements concernant les assurances;*

*d) élaborer et diriger des programmes d'éducation concernant les assurances afin d'informer les consommateurs;*

*e) accomplir toute autre tâche ou enquête concernant les assurances ou l'industrie des assurances qui lui est prescrite par l'Assemblée législative.*

Le paragraphe 7(2) prévoit que *le défenseur peut comparaître devant la Commission des assurances du Nouveau-Brunswick, établie en vertu de la Loi sur les assurances, dans le but de représenter les intérêts des consommateurs* (…).

Le paragraphe 7(3) prévoit que *le défenseur peut comparaître devant la Commission des entreprises de service public dans le cadre d'audiences tenues en application de la Loi sur les assurances, dans le but de représenter les intérêts des consommateurs (...).*

## 3. BUREAU DU DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR

Les opérations du bureau du défenseur du consommateur ont débuté officiellement le 7 mars 2005. Le bureau comprend quatre employés permanents. Outre le défenseur du consommateur, les autres employés sont :

Pauline Lafortune : adjointe administrative

Sandra Godin : défenseure adjointe

Brian Teed : défenseur adjoint

Les trois adjoints sont tous des personnes possédant une expérience de travail dans l'industrie des assurances. Les deux défenseurs adjoints avaient respectivement 15 ans et 30 ans d'expérience dans le domaine des assurances, à titre d'experts en sinistres, au moment de se joindre au bureau du défenseur du consommateur.

Le bureau même est situé au 270 de l'avenue Douglas, pièce 406, de la Place Keystone à Bathurst.

L'année 2007 constitue la troisième année de fonctionnement du bureau du défenseur de consommateur.

# 4. ACTIVITÉS DU DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR

## 4.1 Rencontres

Le défenseur du consommateur a pris part aux rencontres suivantes :

- Association du Barreau canadien – Division du Nouveau-Brunswick
  Rencontre mi-hivernale 2007
  Du 8 au 10 février
  Fredericton (N.-B.)

- Rencontre avec des membres du conseil d'administration
  de l'Association des courtiers d'assurances du Nouveau-Brunswick
  Le 26 avril 2007
  Bathurst (N.-B.)

- Rencontre avec des représentants du ministère de la Justice
  Yvon Leblanc, sous-ministre et
  Suzanne Bonnell Burley, sous-ministre adjointe
  Le 9 mai 2007
  Fredericton (N.-B.)

- Rencontre avec les organismes de l'Assemblée législative
  Le 15 mai 2007
  Fredericton (N.-B.)

- Rencontre avec M. Donald Savoie
  Président du Groupe de travail sur le droit à l'information et la protection des renseignements personnels
  Le 31 mai 2007
  Fredericton (N.-B.)

- Rencontre avec le Barreau du Nouveau-Brunswick – Assemblée annuelle
  Du 6 au 8 juillet 2007
  Saint Andrews (N.-B.)

- Rencontre avec M. Fred Plant fils
  Président de l'Association canadienne des experts indépendants
  Le 18 juillet 2007
  Moncton (N.-B.)

- Rencontre avec M. Don Forgeron
  Vice-président pour le Canada atlantique
  Bureau d'assurance du Canada
  Le 18 juillet 2007
  Moncton (N.-B.)

- Rencontre avec M[mes] Moira Gill et Sue Usher, représentantes de l'ACIFA
  Association canadienne des institutions financières en assurance
  Le 28 août 2007
  Moncton (N.-B.)

- Rencontre avec M. George W. Jordon
  Défenseur du consommateur de la Nouvelle-Écosse
  Le 25 septembre 2007
  Moncton (N.-B.)

- Rencontre avec des représentants des ministères de la Justice, de la Sécurité publique et des Transports et de la Commission des assurances du N.-B.
  Discussion de questions relatives aux assurances
  Le 11 octobre 2007
  Fredericton (N.-B.)

- Rencontre avec des représentants de l'ACCAP
  Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes
  M. Frank Swedlove, président
  M. Leslie Byrnes, vice-président
  Le 16 octobre 2007
  Moncton (N.-B.)

- Association des juristes d'expression françaises du N.-B. – Assemblée annuelle
  Le 3 novembre 2007
  Moncton (N.-B.)

- Rencontre avec d'autres défenseurs du consommateur
  M. Merle Taylor – Alberta
  M. George W. Jordon – Nouvelle-Écosse
  Le 18 novembre 2007
  Saint John (N.-B.)

### 4.2 Présentations

Le défenseur du consommateur a fait des présentations portant sur les assurances aux groupes, associations, organisations et comités suivants :

- Cours de préparation au Barreau
  Sections francophone et anglophone
  Le 20 février 2007
  Fredericton (N.-B.)

- Lancement du site Web du bureau
  Présentation du bureau, du personnel du bureau et du site Web
  Conférence de presse
  Le 7 mars 2007
  Bathurst (N.-B.)

- Présentation du rapport annuel
  Conférence de presse
  Le 27 juin 2007
  Fredericton (N.-B.)

- Association acadienne et francophone des ainées et ainés du N.-B.
  Assemblée générale annuelle
  Le 15 septembre 2007
  Bas-Caraquet (N.-B.)

- YMCA
  Séances d'information destinées aux nouveaux arrivants au N.-B.
  Le 18 septembre
  Saint John (N.-B.)

- Association des courtiers d'assurance du Nouveau-Brunswick
  Assemblée générale annuelle
  Le 25 septembre 2007
  Moncton (N.-B.)

- Association de la prévention du crime du Nouveau-Brunswick
  Assemblée annuelle
  Le 19 octobre 2007
  Bathurst (N.-B.)

- New-Brunswick Insurance Community Action Network
  Assemblée bisannuelle
  Le 7 novembre 2007
  Fredericton (N.-B.)

### 4.3 Conférences

Le défenseur du consommateur a assisté aux conférences suivantes :

- Conférence nationale sur l'assurance au Canada
  Du 30 septembre au 2 octobre 2007
  Montréal (Québec)

- Conférence des régulateurs canadiens des taux d'assurance automobile
  Première conférence annuelle
  Du 18 au 20 novembre 2007
  Saint John (N.-B.)

### 4.4 Audiences

Le défenseur du consommateur a participé aux audiences suivantes :

- Commission des assurances du Nouveau-Brunswick
  Audience visant à examiner les tarifs de 2007 et les frais demandés pour les classes commerciale, diverse et interurbaine d'assurance automobile, telles que gérées par la Facility Association
  Le 15 mai 2007
  Saint John (N.-B.)

- Commission des assurances du Nouveau-Brunswick
  Audience publique générale visant à examiner la question de la confidentialité des demandes de tarifs d'assurance présentées à la Commission
  Mémoire préparé et soumis, ainsi que présentation orale faite en personne
  Le 29 mai 2007
  Saint John (N.-B.)

- Commission des assurances du Nouveau-Brunswick
  Audience publique visant à examiner les tarifs et les frais demandés pour les assurances automobiles privées, telles que gérées par la Facility Association
  Le 11 décembre 2007
  Saint John (N.-B.)

- Commission des assurances du Nouveau-Brunswick
  Études de dossiers visant à examiner les demandes de tarification annuelles des compagnies souscrivant de l'assurance véhicules de tourisme au N.-B.
  D'octobre à décembre 2007
  Saint John (N.-B.)

### 4.5 Autres activités

Sans être exhaustive, la liste suivante indique certaines des autres activités du défenseur du consommateur et de son bureau :

- Dépliants : des dépliants d'information (**annexe A**) ont été distribués à chaque adresse résidentielle dans la province, soit un total de 316 977 copies.

- Campagne publicitaire : des annonces ont été diffusées à plusieurs occasions (**annexes B** et **C**) dans tous les journaux et dans toutes les stations radio de la province afin de faire connaître les services de notre bureau.

- Adolescents contre l'ivresse au volant
  Le défenseur du consommateur a offert son appui à ce groupe et à ses projets dans la province, notamment en participant à sa classique de golf, qui a eu lieu à Sussex le 12 septembre 2007.

- Site Web www.insurance-assurance.ca : notre site, qui a été mis en service le 7 mars 2007, s'est avéré un excellent outil pour communiquer de l'information

sur les assurances, de même qu'un moyen efficace pour les consommateurs de nous faire part de leurs questions, commentaires ou plaintes en ligne. Voici un résumé statistique de son utilisation pour 2007.

Ces chiffres témoignent de la popularité de notre site Web.

Nombre moyen de visites par jour : ..... 56

Nombre moyen de pages visitées par jour : ..... 145

Nombre moyen de visites par mois : ..... ...1680

Nombre moyen de pages visitées par mois : .....5420

Nombre de visites pour la période de 12 mois : .....20 160

Nombre de pages visitées pour la période de 12 mois : ...65 000

## 5. DOSSIERS TRAITÉS PAR LE BUREAU DU DÉFENSEUR

### 5.1 Nombre de dossiers

Nous avons traité un grand nombre de dossiers au cours de l'année 2007 et le tableau ci-après démontre que nous avons réussi à répondre aux demandes d'information, de consultation ou d'intervention dans tous les cas :

| | *Nombre* | *(%)* |
|---|---|---|
| Complétés | 1 739 | 100,00 % |

### 5.2 Nature des demandes

Le tableau ci-dessous illustre les principaux secteurs de préoccupation des consommateurs en matière d'assurances.

| | *Nombre* | *(%)* |
|---|---|---|
| Primes | 708 | 40,70 % |
| Réclamations | 592 | 34,00 % |
| Information | 435 | 25,00 % |
| Autre | 4 | 0,3 % |

### 5.3 Répartition des dossiers par types d'assurances

Le prochain tableau présente la répartition des dossiers par types d'assurances. Comme on peut le constater, l'assurance automobile a la part du lion.

| | *Nombre* | *(%)* |
|---|---|---|
| Assurance automobile | 1 274 | 73,26 % |
| Assurance habitation | 222 | 12,76 % |
| Assurance maladie et accident (prêt) | 82 | 4,72 % |
| Assurance vie | 58 | 3,34 % |

| | | |
|---|---|---|
| Assurance maladie et accident | 53 | 3,04 % |
| Assurance responsabilité | 21 | 1,20 % |
| Assurance commerciale | 8 | 0,46 % |
| Assurance hypothèque | 4 | 0,23 % |
| Assurance marine | 3 | 0,17 % |
| Assurance aviation | 0 | 0,0 % |
| Assurance crédit | 1 | 0,06 % |
| Assurance garantie | 1 | 0,06 % |
| Assurance titres | 1 | 0,06 % |
| Assurance des chaudières | 0 | 0,00 % |
| Autres (reliés à l'assurance) | 1 | 0,06 % |
| Autres (non reliés à l'assurance) | 10 | 0,58 % |

### 5.4 Origine des demandes

Nous avons reçu des demandes d'information de plusieurs catégories de personnes et le tableau suivant témoigne de l'intérêt du grand public à l'égard de notre bureau.

| | ***Nombre*** | ***(%)*** |
|---|---|---|
| Public | 1 665 | 95,74 % |
| Courtiers | 26 | 1,49 % |
| Experts en sinistres | 10 | 0,58 % |
| Assureurs | 10 | 0,57 % |
| Avocats | 8 | 0,46 % |
| Gouvernement | 8 | 0,46 % |
| Agents | 4 | 0,23 % |
| Institutions | 2 | 0,12 % |
| Corporations | 1 | 0,06 % |
| Autres | 5 | 0,29 % |

## 5.5 Répartition des dossiers par comtés

Nous avons compilé tous les dossiers par comtés, comme l'indique le tableau qui suit.

| | *Nombre* | *(%)* |
|---|---|---|
| Gloucester | 529 | 30,42 % |
| Westmorland | 270 | 15,53 % |
| Saint John | 165 | 9,49 % |
| Madawaska | 157 | 9,03 % |
| York | 125 | 7,19 % |
| Kings | 116 | 6,67 % |
| Restigouche | 89 | 5,12 % |
| Northumberland | 82 | 4,71 % |
| Carleton | 60 | 3,45 % |
| Kent | 39 | 2,24 % |
| Charlotte | 22 | 1,26 % |
| Victoria | 19 | 1,09 % |
| Sunbury | 17 | 0,98 % |
| Queens | 9 | 0,52 % |
| Albert | 7 | 0,40 % |
| Autres (hors province) | 33 | 1,90 % |

## 6. FAITS SAILLANTS POUR 2007

### 6.1 Réduction moyenne de 13,5 %

L'entente conclue entre l'industrie des assurances et le gouvernement provincial, selon laquelle les primes devaient baisser en moyenne de 13,5 %, est entrée en vigueur le 1er mars 2007. Cette baisse a eu un effet important sur les primes d'assurance automobile pour ce qui est du renouvellement des polices existantes ou l'achat de nouvelles polices après cette date. Son effet continuera à se faire sentir sur les primes jusqu'au 1er mars 2008.

### 6.2 Élimination du sexe comme critère de tarification

L'élimination de ce critère est un autre changement important qui est entré en vigueur le 1er mars 2007. Cela faisait également partie de l'entente annoncée le 4 décembre 2006. Grâce à cette entente, le sexe ne peut plus être utilisé comme critère dans la détermination des primes.

### 6.3 Nouveau système territorial

Même si le nouveau système territorial n'entrera en vigueur qu'en 2008, il a été conçu, aménagé et créé en 2007. Il est à remarquer que ce nouveau système doit être neutre du point de vue des revenus pour l'industrie, car il ne vise qu'à mieux répartir les primes en fonction des risques dans la province. Il reste à voir en 2008 quel effet il aura dans les différentes régions de la province et dans quelle mesure il modifiera la situation actuelle. Nous pouvons dire sans trop de risques qu'il s'agit d'un des changements les plus importants que l'industrie ait connus dans son histoire dans la province. La carte représentant les nouveaux territoires est jointe ci-après en **annexe D**.

## 7. RÉPARTITION DES DÉPENSES DU BUREAU

Le paragraphe 11(1) de la *Loi du défenseur du consommateur* stipule ce qui suit : « *Le défenseur doit chaque année, aussitôt que possible après la fin de chaque année financière, en se référant aux Comptes publics et en effectuant toutes enquêtes ou recherches complémentaires jugées nécessaires, déterminer et attester le montant total des dépenses engagées par la province du fait ou à l'occasion de l'application de la présente loi pendant l'année financière précédente et le montant des dépenses ainsi déterminé et attesté par le défenseur est définitif pour toutes les fins du présent article.* »

Le paragraphe 11(3) stipule ce qui suit : « *Le montant total des dépenses engagées par la province du fait ou à l'occasion de l'application de la présente loi, déterminé et attesté ainsi qu'il est dit au paragraphe (1), est réparti entre les assureurs titulaires d'une licence (...).* »

L'alinéa 11(3)a) permet au défenseur du consommateur de répartir les dépenses en fonction de toute catégorie particulière d'assurance, comme il est stipulé ci-après :
« *dans le cas où une fraction du montant total de ces dépenses a été exposée directement ou indirectement pour une catégorie donnée d'assurance, le défenseur en fixe le montant et la répartit entre les assureurs offrant cette catégorie d'assurance, la quote-part de chaque assureur étant proportionnelle à ses recettes nettes au titre de cette catégorie d'assurance par rapport à la masse totale des recettes nettes réalisées à ce titre par l'ensemble de ces assureurs;* »

Ainsi, le défenseur du consommateur a déterminé que le montant total de ses dépenses pour l'année financière ayant pris fin le 31 mars 2007 devait être réparti comme suit, aux fins de cotisation :

80 % entre les assureurs biens et risques divers

20 % entre les assureurs vie et santé

Le montant total des dépenses engagées pour l'année financière se terminant le 31 mars 2007 s'élevait à 471 554,53 dollars. Ce montant a été réparti entre tous les assureurs titulaires d'une licence au Nouveau-Brunswick, par un avis de cotisation émis à l'endroit de chaque compagnie. Jointe à l'**annexe E** est la répartition du montant total qui a été soumis à tous les assureurs titulaires d'une licence pour l'année précédente, ainsi que le montant payé par chacun d'eux.

## 8. QUESTIONS À RÉGLER

### 8.1 Déchéance de couverture

Toute déchéance de couverture au titre de l'assurance automobile peut avoir un effet sur le montant de la prime demandée ainsi que sur l'accès à de l'assurance si la déchéance dépasse une période de douze mois. Nous avons suggéré que la législation à cet égard soit réexaminée, et le ministre actuel de la Justice a indiqué qu'il se penchera sur la question. Nous nous attendons à ce que ce soit fait dans un avenir rapproché et que notre législation soit modifiée, à tout le moins, de façon à correspondre à celle des autres provinces de l'Atlantique.

### 8.2 Rabais de la première chance

Le rabais de la première chance pour les nouveaux conducteurs continue d'être une expérience réussie dans la province. Malheureusement, les gens ne comprennent pas très bien en quoi cela consiste et pourraient souvent éviter de perdre leur rabais si celui-ci leur était bien expliqué au départ. Notre bureau a passé beaucoup de temps et d'énergie à essayer de renseigner le plus grand nombre possible de consommateurs à ce sujet, mais nos ressources sont limitées et nous ne devrions pas être les seuls à le faire. En fait, l'industrie elle-même (compagnies d'assurance, courtiers et agents) pourraient s'efforcer de mieux expliquer ce programme aux consommateurs éventuels. Le problème fondamental tient au fait que ce qui est un « privilège » lorsqu'il est accordé à un nouveau conducteur au moment de l'achat d'une police est ensuite vu comme une forme de « punition » très sévère et injuste lorsqu'il est perdu.

Il faudrait en faire beaucoup plus pour expliquer qu'il s'agit d'un « privilège » et que, lorsque ce privilège est perdu, on n'est pas puni en soi mais plutôt remis dans la situation dans laquelle on se serait trouvé si le rabais de la première chance n'avait pas existé.

### 8.3 Plafond pour blessures mineures

On a beaucoup parlé de cette question en 2007. Les consommateurs ne veulent pas voir leurs primes augmenter par suite de l'élimination du plafond. En revanche, la plupart des consommateurs ont l'impression que le plafond ne s'applique qu'aux blessures mineures aux tissus mous. Le fait est qu'il s'applique à tous les types de blessures mineures, conformément au libellé de la législation et aux récents procès. Il semblerait que ce qui serait par ailleurs considéré comme des blessures graves est néanmoins jugé comme des blessures « mineures ».

Le défenseur du consommateur ne veut pas voir les primes augmenter de façon importante à nouveau, mais il faut que les personnes qui subissent des blessures graves soient traitées de façon équitable et adéquate.

Si une telle législation a été nécessaire à un moment donné afin de résoudre la crise dans l'industrie de l'assurance automobile, il est malheureux qu'elle ne se soit pas limitée aux blessures vraiment mineures ou aux blessures mineures aux tissus mous seulement.

## 9. CONCLUSION

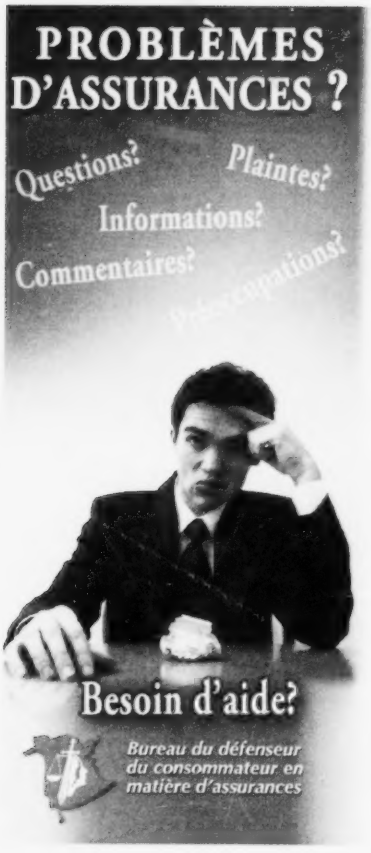
L'année 2007 a vu d'importants changements dans le domaine de l'assurance automobile au Nouveau-Brunswick. Comme ces changements ne sont entrés en vigueur qu'au cours de l'année, leur plein impact ne sera connu qu'en 2008.

Nous pouvons déjà voir comme positive l'élimination du sexe comme critère dans la détermination des primes et la réduction convenue des primes moyennes. Bien qu'il ne soit pas encore implanté, le nouveau système territorial semble être à première vue une méthode plus équitable, plus réaliste et plus précise de répartir les primes en fonction des risques dans les diverses régions de la province.

L'année 2008 va probablement comporter une certaine intervention de la part des tribunaux en ce qui a trait au plafond pour blessures mineures, mais cela ne sera vraisemblablement qu'une étape de plus dans ce qui pourrait être un processus judiciaire très long.

Nous allons continuer de surveiller l'industrie, de renseigner les consommateurs en ce qui a trait aux assurances et d'aider ceux et celles qui ont des problèmes ou des préoccupations concernant n'importe quel type d'assurance.

## Annexe A : Dépliants d'information




### *Le Bureau du défenseur du consommateur :*

*un service facile d'accès et gratuit !*

Le defenseur du consommateur en matière d'assurances est en poste depuis le 1er janvier 2005. Il a reçu le mandat suivant de la part de l'Assemblée législative de la province du Nouveau-Brunswick :

- *Surveiller les pratiques des courtiers, agents et assureurs;*
- *Répondre aux demandes de renseignements des consommateurs concernant les assurances;*
- *Défendre les intérêts des consommateurs;*
- *Aider les consommateurs aux prises avec des questions, préoccupations, plaintes ou autres problématiques reliées à tous types d'assurances.*

Le Bureau du défenseur du consommateur traite rapidement et en toute confidentialité les plaintes ainsi que les demandes des consommateurs.

N'hésitez pas à communiquer avec notre bureau.

Pour nous joindre :

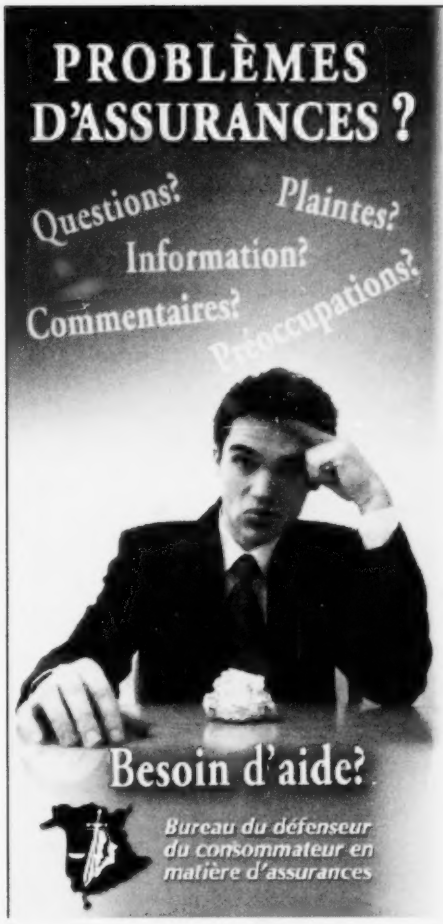
***Bureau du défenseur du consommateur en matière d'assurances***

Place Keystone
270 avenue Douglas, Pièce 406
Bathurst, N.- B. E2A 1M9

| | |
|---|---|
| Téléphone: | (506) 549-5555 |
| Télécopieur: | (506) 549-5559 |
| Téléphone sans frais : | 1-888-283-5111 |

*Courriel: rb@cai-dma.ca*
*Site Web: www.insurance-assurance.ca*

**Annexe B : Exemplaire de la campagne publicitaire (journaux)**




***Le Bureau du défenseur du consommateur :***

Le Bureau du défenseur du consommateur traite rapidement et en toute confidentialité les plaintes ainsi que les demandes des consommateurs.

N'hésitez pas à communiquer avec notre bureau.

**Pour nous joindre :**

Place Keystone
270 avenue Douglas, Pièce 406
Bathurst, N.- B. E2A 1M9

| | |
|---|---|
| Téléphone: | (506) 549-5555 |
| Télécopieur: | (506) 549-5559 |
| Téléphone sans frais : | 1-888-283-5111 |

*Courriel: nb@cai-dma.ca*
*Site Web: www.insurance-assurance.ca*

***Facile d'accès et gratuit !***

**Annexe C : Exemplaire de la campagne publicitaire (radio)**

**Problèmes d'assurance?**

Appelez le bureau du défenseur du consommateur au

**1-888-283-5111**

- Avez-vous un problème concernant les primes facturées pour les contrats d'assurances ou la disponibilité des contrats d'assurances?
- Avez-vous une demande de renseignements concernant les assurances?
- Avez-vous une préoccupation ou une plainte à formuler à l'égard d'un agent, d'un courtier ou d'une compagnie d'assurance?

Appelez le bureau du défenseur du consommateur au

**1-888-283-5111**

**ou visitez nous au**

www.insurance-assurance.ca

**Annexe D : Carte des nouveaux territoires**

## Annnexe E : Relevé des cotisations

| COMPAGNIE | MONTANT DE LA COTISATION ($) | MONTANT PAYÉ ($) |
|---|---|---|
| ACA ASSURANCE | 16.17 | 16.17 |
| ACE INA INSURANCE | 5,064.76 | 5,064.76 |
| ACTRA FRATERNAL BENEFIT SOCIETY | 0.86 | 0.86 |
| AFFILLIATED FM INSURANCE COMPANY | 566.54 | 566.54 |
| AIG LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA | 510.31 | 510.31 |
| ALLSTATE INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| ACADIE VIE | 1,870.57 | 1,870.57 |
| ACE INA LIFE INSURANCE | 312.45 | 312.45 |
| AETNA LIFE INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| AIG ASSURANCE CANADA | 175.97 | 175.97 |
| ALLIANZ GLOBAL RISKS US INSURANCE COMPANY | 1,677.35 | 1,677.35 |
| ALLIANZ LIFE INSURANCE COMPANY OF NORTH AMERICA | 10.16 | 10.16 |
| ALLSTATE INSURANCE COMPANY OF CANADA | 12,130.81 | 12,130.81 |
| AMERICAN BANKERS INSURANCE COMPANY OF FLORIDA | 2,115.77 | 2,115.77 |
| AMERICAN HEALTH AND LIFE INSURANCE COMPANY | 122.32 | 122.32 |
| AMERICAN INCOME LIFE INSURANCE COMPANY | 350.65 | 350.65 |
| AMEX ASSURANCE COMPANY | 2.29 | 2.29 |
| ASCENTUS INSURANCE LTD. | 358.46 | 358.46 |
| ASSOMPTION COMPAGNIES MUTUELLE D'ASSURANCE-VIE | 5,979.38 | 5,979.38 |
| ASSURANT LIFE OF CANADA | 201.58 | 201.58 |
| AMERICAN BANKERS LIFE ASSURANCE COMPANY OF FLORIDA | 433.77 | 433.77 |
| AMERICAN HOME ASSURANCE COMPANY | 5,579.96 | 5,579.96 |
| MUNICH REINSURANCE AMERICA, INC. / RÉASSURANCE MUNICH AMÉRIQUE, INC. | 0.00 | 0.00 |
| ARCH INSURANCE COMPANY | 75.87 | 75.87 |
| ASPEN INSURANCE UK LIMITED | 265.32 | 265.32 |
| ASSURANCE-VIE BANQUE NATIONALE COMPAGNIE D'ASSURANCE-VIE | 730.92 | 730.92 |
| COMPCORP LIFE INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| AVIVA INSURANCE COMPANY OF CANADA | 23,777.76 | 23,777.76 |
| AXA CORPORATE SOLUTIONS ASSURANCE | 62.24 | 62.24 |
| AXA INSURANCE (CANADA) | 19,845.62 | 19,845.62 |
| BLUE CROSS LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA | 1,913.77 | 1,913.77 |
| CAA INSURANCE COMPANY (ONTARIO) | 1,297.08 | 1,297.08 |
| CANADIAN LAWYERS INSURANCE ASSOCIATION (CLIA) | 392.99 | 392.99 |
| CANADIAN PREMIER LIFE INSURANCE COMPANY | 913.04 | 913.04 |
| AXA ASSURANCES INC. | 174.40 | 174.40 |
| AXA EQUITABLE LIFE INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| AXA PACIFIC INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| BMO LIFE INSURANCE COMPANY | 184.27 | 184.27 |
| CANADIAN FARM INSURANCE CORP. | 0.00 | 0.00 |
| CANADIAN NORTHERN SHIELD INSURANCE COMPANY | 10.00 | 10.00 |
| CANADIAN PROFESSIONAL SALES ASSOCIATION | 2.58 | |
| CANADIAN UNIVERSITIES RECIPROCAL INSURANCE EXCHANGE | 384.81 | 384.81 |
| CANASSURANCE COMPAGNIE D'ASSURANCE | 210.88 | 210.88 |

| COMPAGNIE | MONTANT DE LA COTISATION ($) | MONTANT PAYÉ ($) |
|---|---|---|
| CENTENNIAL INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| CHICAGO TITLE INSURANCE COMPANY | 61.79 | 61.79 |
| CIBC LIFE INSURANCE COMPANY LIMITED / COMPAGNIE D'ASSURANCE-VIE CIBC LIMITÉE | 98.14 | 98.14 |
| COACHMAN INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| COMMERCE AND INDUSTRY INSURANCE COMPANY OF CANADA | 1,832.27 | 1,832.27 |
| CARLETON MUTUAL INSURANCE COMPANY | 856.39 | 856.39 |
| AVIVA INTERNATIONAL INSURANCE LIMITED | 0.00 | 0.00 |
| CHUBB INSURANCE COMPANY OF CANADA | 2,088.96 | 2,088.96 |
| CIGNA LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA | 5.29 | 5.29 |
| COMBINED INSURANCE COMPANY OF AMERICA | 2,002.90 | 2,002.90 |
| COMMONWEALTH INSURANCE COMPANY | 266.23 | 266.23 |
| COMPAGNIE FRANÇAISE D'ASSURANCE POUR LE COMMERCE EXTÉRIEUR | 245.79 | 245.79 |
| CO-OPERATORS GENERAL INSURANCE COMPANY | 27,207.42 | 27,207.42 |
| COSECO INSURANCE COMPANY | 646.04 | 646.04 |
| CUMIS GENERAL INSURANCE COMPANY | 989.06 | 989.06 |
| CUNA MUTUAL INSURANCE SOCIETY | 0.14 | |
| DESJARDINS SECURITE FINANCIERE COMPAGNIE D'ASSURANCE VIE | 3,451.43 | 3,451.43 |
| ECCLESIASTICAL INSURANCE OFFICE PUBLIC LIMITED COMPANY | 1,255.74 | 1,255.74 |
| CONTINENTAL CASUALTY COMPANY | 1,169.87 | 1,169.87 |
| CO-OPERATORS LIFE INSURANCE COMPANY | 1,812.91 | 1,812.91 |
| CT FINANCIAL ASSURANCE COMPANY | 16.45 | 16.45 |
| CUMIS LIFE INSURANCE COMPANY | 1,670.99 | 1,670.99 |
| DAIMLER CHRYSLER INSURANCE COMPANY | 99.04 | |
| EAGLE STAR INSURANCE COMPANY LIMITED | 0.00 | 0.00 |
| ECHELON GENERAL INSURANCE COMPANY | 83.59 | 83.59 |
| ECONOMICAL MUTUAL INSURANCE COMPANY | 13,080.33 | 13,080.33 |
| EMPLOYERS INSURANCE COMPANY OF WAUSAU | 0.00 | 0.00 |
| EULER HERMES AMERICAN CREDIT INDEMNITY COMPANY | 191.27 | 191.27 |
| FACTORY MUTUAL INSURANCE COMPANY | 5,904.80 | 5,904.80 |
| FCT INSURANCE COMPANY LTD. | 1,001.78 | 1,001.78 |
| FEDERATED INSURANCE COMPANY OF CANADA | 212.17 | 212.17 |
| FIDELITY INVESTMENTS LIFE INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| ELITE INSURANCE COMPANY | 4,610.90 | 4,610.90 |
| WESTPORT INSURANCE CORPORATION | 489.76 | 489.76 |
| EVEREST INSURANCE COMPANY OF CANADA | 0.00 | 0.00 |
| FARM MUTUAL REINSURANCE PLAN INC. | 0.00 | 0.00 |
| FEDERAL INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| FEDERATION INSURANCE COMPANY OF CANADA | 12,534.70 | 12,534.70 |
| FIRST AMERICAN TITLE INSURANCE COMPANY | 69.97 | 69.97 |
| FIRST CANADIAN INSURANCE CORPORATION | 963.25 | 963.25 |
| FORETHOUGHT LIFE INSURANCE COMPANY | 4.15 | 4.15 |
| FUNDY MUTUAL INSURANCE COMPANY | 1,467.91 | 1,467.91 |
| GENERAL AMERICAN LIFE INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| GERBER LIFE INSURANCE COMPANY | 12.02 | 12.02 |
| GRAIN INSURANCE AND GUARANTEE COMPANY | 726.46 | 726.46 |
| | | |

| COMPAGNIE | MONTANT DE LA COTISATION ($) | MONTANT PAYÉ ($) |
|---|---|---|
| GREAT AMERICAN INSURANCE COMPANY OF NEW YORK | 0.00 | 0.00 |
| FIRST NORTH AMERICAN INSURANCE COMPANY | 15.45 | 15.45 |
| GCAN INSURANCE COMPANY | 569.26 | 569.26 |
| GENWORTH FINANCIAL MORTGAGE INSURANCE COMPANY CANADA | 3,563.23 | 3,563.23 |
| GORE MUTUAL INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| GREAT AMERICAN INSURANCE COMPANY | 222.16 | 222.16 |
| GREEN SHIELD CANADA | 234.88 | 234.88 |
| HARTFORD FIRE INSURANCE COMPANY | 198.99 | 198.99 |
| HERITAGE GENERAL INSURANCE COMPANY | 258.51 | 0.00 |
| INDUSTRIAL-ALLIANCE PACIFIC GENERAL INSURANCE CORPORATION | 1.36 | 1.36 |
| INDUSTRIELLE ALLIANCE ASSURANCE ET SERVICE FINANCIER INC. | 2,547.69 | 2,547.69 |
| ING NOVEX INSURANCE COMPANY OF CANADA | 841.86 | 841.86 |
| INSURANCE CORPORATION OF NEWFOUNDLAND LIMITED | 0.00 | 0.00 |
| HARTFORD LIFE INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| HOUSEHOLD LIFE INSURANCE COMPANY | 283.70 | 283.70 |
| INDUSTRIAL ALLIANCE PACIFIC INSURANCE AND FINANCIAL SERVICES INC. | 1,066.40 | 1,066.40 |
| ING INSURANCE COMPANY OF CANADA | 22,118.13 | 22,118.13 |
| INNOVATIVE INSURANCE CORPORATION | 0.45 | 0.45 |
| JEWELERS MUTUAL INSURANCE COMPANY | 5.91 | 5.91 |
| KINGSWAY GENERAL INSURANCE COMPANY | 2,807.24 | |
| KNIGHTS OF COLUMBUS | 536.63 | 536.63 |
| LA COMPAGNIE D'ASSURANCE BELAIR INC. | 0.00 | 0.00 |
| THE GUANRANTEE COMPANY OF NORTH AMERICA | 2,771.35 | 2,771.35 |
| LAWYERS' PROFESSIONAL INDEMNITY COMPANY | 9.54 | 9.54 |
| LEGACY GENERAL INSURANCE COMPANY | 464.77 | 464.77 |
| LIBERTY LIFE ASSURANCE COMPANY OF BOSTON | 0.00 | 0.00 |
| LIBERTY MUTUAL INSURANCE COMPANY | 1,254.38 | 1,254.38 |
| LA CAPITALE ASSURANCES ET GESTION DU PATRIMOINE INC | 0.00 | 0.00 |
| LA COMPAGNIE D'ASSURANCES JEVCO | 0.00 | 0.00 |
| LA SURVIVANCE COMPAGNIE MUTUELLE D'ASSURANCE-VIE | 91.56 | 91.56 |
| LAWYERS TITLE INSURANCE CORPORATION | 2.27 | 2.27 |
| L'EXCELLENCE COMPAGNIE D'ASSURANCE-VIE | 0.00 | 0.00 |
| LIBERTY MUTUAL FIRE INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| LIFE INSURANCE COMPANY OF NORTH AMERICA | 0.00 | 0.00 |
| LIFE INSVESTORS INSURANCE COMPANY OF AMERICA | 16.02 | 16.02 |
| LLOYD'S UNDERWRITERS | 6,827.53 | 6,827.53 |
| LOMBARD INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| LONDON LIFE INSURANCE COMPANY | 4,317.97 | 4,317.97 |
| LUMBERMEN'S UNDERWRITING ALLIANCE | 1,325.25 | 1,325.25 |
| L'UNION-VIE COMPAGNIE MUTUELLE D'ASSURANCE | 21.17 | 21.17 |
| MARKEL INSURANCE COMPANY OF CANADA | 4,286.97 | 4,286.97 |
| L'INTERNATIONALE COMPAGNIE D'ASSURANCE-VIE | 5.01 | 5.01 |
| LOMBARD GENERAL INSURANCE COMPANY OF CANADA | 7,823.40 | 7,823.40 |

| COMPAGNIE | MONTANT DE LA COTISATION ($) | MONTANT PAYÉ ($) |
|---|---|---|
| LONDON AND MIDLAND GENERAL INSURANCE COMPANY | 876.38 | 876.38 |
| LUMBERMENS MUTUAL CASUALTY COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| L'UNION CANADIENNE D'ASSURANCES | 0.00 | 0.00 |
| MANULIFE CANADA LTD | 220.75 | 220.75 |
| MASSACHUSETTS MUTUAL LIFE INSURANCE COMPANY | 0.43 | |
| MD LIFE INSURANCE COMPANY | 266.82 | 266.82 |
| METLIFE CANADA/METVIE CANADA | 0.43 | 0.43 |
| MITSUI SUMITOMO INSURANCE COMPANY LIMITED | 35.89 | 35.89 |
| WASHINGTON NATIONAL INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| NEW YORK LIFE INSURANCE COMPANY | 51.50 | 51.50 |
| OLD REPUBLIC INSURANCE COMPANY OF CANADA | 776.89 | 776.89 |
| OPTIMUM FRONTIER INSURANCE | 0.00 | 0.00 |
| MEDAVIE INC | 12,046.42 | 12,046.42 |
| METROPOLITAN LIFE INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| MOTORS INSURANCE CORPORATION | 100.86 | 100.86 |
| NATIONAL LIABILITY & FIRE INSURANCE COMPANY | 94.50 | 94.50 |
| NORTH AMERICAN SPECIALTY INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| OMEGA GENERAL INSURANCE COMPANY | 14.99 | 14.99 |
| OPTIMUM SOCIÉTÉ D'ASSURANCE INC | 0.00 | 0.00 |
| PEMBRIDGE INSURANCE COMPANY | 4,797.17 | 4,797.17 |
| PENNSYLVANIA LIFE INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| PRIMERICA LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA | 169.10 | 169.10 |
| PROMUTUEL GASPÉSIE- LES ILES, SOCIÉTÉ MUTUELLE D'ASSURANCE GÉNÉRALE | 1,033.58 | 1,033.58 |
| PROMUTUEL VIE INC | 0.00 | 0.00 |
| PROVIDENT LIFE AND ACCIDENT INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| PAFCO INSURANCE COMPANY | 835.04 | 835.04 |
| PENNCORP LIFE INSURANCE COMPANY | 71.39 | 71.39 |
| PERTH INSURANCE COMPANY | 341.65 | 341.65 |
| PRIMMUM INSURANCE COMPANY | 4,229.72 | 4,229.72 |
| PROMUTUEL TÉMISCOUATA SOCIÉTÉ MUTUELLE D'ASSURANCE GÉNÉRALE | 1,294.36 | 1,294.36 |
| PROTECTIVE INSURANCE COMPANY | 14.99 | 14.99 |
| QUEBEC ASSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| RBC GENERAL INSURANCE COMPANY | 3,667.27 | 3,667.27 |
| RBC INSURANCE COMPANY OF CANADA | 963.61 | 963.61 |
| REVIOS REINSURANCE CANADA LTD | 0.00 | 0.00 |
| SCOTIA GENERAL INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| SCOTTISH & YORK INSURANCE COMPANY LIMITED | 662.85 | 662.85 |
| SECURITY NATIONAL INSURANCE COMPANY | 10,600.20 | 10,600.20 |
| SOMPO JAPAN INSURANCE INC. | 3.18 | 3.18 |
| RBC LIFE INSURANCE COMPANY | 3,523.96 | 3,523.96 |
| RELIABLE LIFE INSURANCE COMPANY | 177.69 | 177.69 |
| ROYAL & SUN ALLIANCE INSURANCE COMPANY OF CANADA | 14,172.98 | 14,172.98 |
| SCOTIA LIFE INSURANCE COMPANY | 170.96 | 170.96 |
| SECURICAN GENERAL INSURANCE COMPANY | 61.79 | 61.79 |
| SENTRY INSURANCE MUTUAL COMPANY | 5.91 | 5.91 |
| SOUTHEASTERN MUTUAL INSURANCE COMPANY | 2,299.31 | 2,299.31 |

| COMPAGNIE | MONTANT DE LA COTISATION ($) | MONTANT PAYÉ ($) |
|---|---|---|
| ST. PAUL FIRE AND MARINE INSURANCE COMPANY | 1,625.10 | 1,625.10 |
| STANLEY MUTUAL INSURANCE COMPANY | 2,548.74 | 2,548.74 |
| STATE FARM LIFE INSURANCE COMPANY | 273.97 | 273.97 |
| STEWART TITLE GUARANTY COMPANY | 318.02 | 318.02 |
| SUN LIFE ASSURANCE COMPANYOF CANADA | 12,083.79 | 12,083.79 |
| T.H.E. INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| SSQ, SOCIÉTÉ D'ASSURANCE-VIE INC. | 180.83 | 130.83 |
| TRAVELERS GUARANTEE COMPANY OF CANADA | 1,049.48 | 1,049.48 |
| STATE FARM FIRE AND CASUALTY COMPANY | 5,804.40 | 5,804.40 |
| STATE FARM MUTUAL AUTOMOBILE INSURANCE COMPANY | 13,006.28 | 13,006.28 |
| STONEBRIDGE LIFE INSURANCE COMPANY | 0.29 | 29.00 |
| SUNDERLAND MARINE MUTUAL INSURANCE COMPANY LIMITED | 2,483.26 | 2,483.26 |
| TD DIRECT INSURANCE INC. | 0.00 | 0.00 |
| TD GENERAL INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| TD LIFE INSURANCE COMPANY | 45.78 | 45.78 |
| THE AMERICAN ROAD INSURANCE COMPANY | 50.43 | 50.43 |
| THE CANADA LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA | 0.00 | 0.00 |
| THE BRITISH AVIATION INSURANCE COMPANY LIMITED | 0.00 | 0.00 |
| THE DOMINION OF CANADA GENERAL INSURANCE COMPANY | 10,589.75 | 10,589.75 |
| THE EQUITABLE LIFE INSURANCE COMPANY OF CANADA | 176.26 | 176.26 |
| TD HOME AND AUTO INSURANCE COMPANY | 840.95 | 840.95 |
| TEMPLE INSURANCE COMPANY | 1,620.11 | 1,620.11 |
| THE BOILER INSPECTION AND INSURANCE COMPANY OF CANADA | 539.73 | 539.73 |
| THE CANADA LIFE ASSURANCE COMPANY | 8,259.25 | 8,259.25 |
| THE EMPIRE LIFE INSURANCE COMPANY | 231.05 | 231.05 |
| THE GRAND ORANGE LODGE OF BRITHISH AMERICA BENEFIT FUND | 11.59 | 11.59 |
| THE GREAT WEST LIFE ASSURANCE COMPANY | 7,898.44 | 7,898.44 |
| THE INSURANCE COMPANY OF PRINCE EDWARD ISLAND | 336.65 | 336.65 |
| THE MISSISQUOI INSURANCE COMPANY | 19.99 | 19.99 |
| THE NORTH WATERLOO FARMERS MUTUAL INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| THE PERSONAL INSURANCE COMPANY | 6,698.95 | 6,698.95 |
| THE PRUDENTIAL INSURANCE COMPANY OF AMERICA | 4.43 | |
| THE INDEPENDENT ORDER OF FORESTERS | 13.02 | 13.02 |
| THE MANUFACTURERS LIFE INSURANCE COMPANY | 13,207.13 | 13,207.13 |
| THE MORGAGE INSURANCE COMPANY OF CANADA | 0.00 | 0.00 |
| THE NORDIC INSURANCE COMPANY OF CANADA | 0.00 | 0.00 |
| THE ORDER OF UNITED COMMERCIAL TRAVELERS OF AMERICA | 2.72 | |
| THE PORTAGE LA PRAIRIE MUTUAL INSURANCE COMPANY | 3,906.25 | 3,906.25 |
| THE SOVEREIGN GENERAL INSURANCE COMPANY | 1,437.92 | 1,437.92 |
| THE STANDARD LIFE ASSURANCE COMPANY 2006 | 949.66 | 949.66 |
| THE WAWANESA LIFE INSURANCE COMPANY | 307.30 | 307.30 |
| TIG INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |

| COMPAGNIE | MONTANT DE LA COTISATION ($) | MONTANT PAYÉ ($) |
|---|---|---|
| TRADERS GENERAL INSURANCE COMPANY | 6,217.83 | 6,217.83 |
| TRANS GLOBAL INSURANCE COMPANY | 99.04 | 99.04 |
| TRANSAMERICA LIFE CANADA | 496.43 | 496.43 |
| THE STANDARD LIFE ASSURANCE COMPANY OF CANADA | 117.46 | 117.46 |
| METLIFE INSURANCE COMPANY OF CONNECTICUT | 0.00 | 0.00 |
| THE WAWANESA MUTUAL INSURANCE COMPANY | 40,498.56 | 40,498.56 |
| TOKIO MARINE & NICHIDO FIRE INSURANCE CO. LTD | 13.18 | 13.18 |
| TRAFALGAR INSURANCE COMPANY OF CANADA | 576.53 | 576.53 |
| TRANS GLOBAL LIFE INSURANCE COMPANY | 9.59 | 9.59 |
| TRENT HEALTH INSURANCE COMPANY | 0.86 | 0.86 |
| UNIFUND ASSURANCE COMPANY | 7,202.79 | 7,202.79 |
| UNITED AMERICAN INSURANCE COMPANY | 1.57 | 1.57 |
| UNITY LIFE OF CANADA | 133.17 | 133.19 |
| VIRGINIA SURETY COMPANY INC. | 0.00 | 0.00 |
| WESTERN ASSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| WESTERN SURETY COMPANY | 420.70 | 420.70 |
| UAP NEWROTTERDAM INSURANCE COMPANY N.V. | 0.00 | |
| UNION DU CANADA ASSURANCE-VIE | 16.74 | 16.74 |
| UNITED GENERAL INSURANCE CORPORATION | 2,752.27 | 2,752.27 |
| UTICA MUTUAL INSURANCE COMPANY | 0.00 | |
| WATERLOO INSURANCE COMPANY | 310.30 | 310.30 |
| WESTERN LIFE ASSURANCE COMPANY | 39.34 | 39.34 |
| WOMAN'S LIFE INSURANCE SOCIETY | 0.00 | 0.00 |
| SECURITY INSURANCE COMPANY OF HARTFORD | 0.00 | 0.00 |
| XL REINSURANCE AMERICA INC. | 339.83 | 339.83 |
| ZURICH INSURANCE COMPANY | 9,413.52 | 9,413.52 |
| XL INSURANCE COMPANY LIMITED | 1,294.36 | 1,294.36 |
| ZENITH INSURANCE COMPANY | 1,909.96 | 1,909.96 |
| FIDELITY INVESTMENTS INSURANCE COMPANY OF CANADA | 0.00 | |
| STANDARD LIFE ASSURANCE LIMITED/ASSURANCE STANDARD LIFE LIMITÉE | 0.00 | |
| STATE FARM INTERNATIONAL LIFE INSURANCE COMPANY LTD. | 0.00 | |
| SUN LIFE INSURANCE (CANADA) LIMITED/SUNLIFE ASSURANCES (CANADA) LIMITÉE | 0.00 | |
| ATRADIUS CREDIT INSURANCE N.V. | 18.17 | 18.17 |
| ELECTRIC INSURANCE COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| L'UNIQUE ASSURANCES GÉNÉRALES INC. | 151.74 | 151.74 |
| TRISURA GUARANTEE INSURANCE COMPANY | 75.87 | 75.87 |
| AIG UNITED GUARANTY MORTGAGE INSURANCE COMPANY CANADA | 0.00 | 0.00 |
| L'ENTRAIDE ASSURANCE MUTUAL COMPANY | 0.00 | 0.00 |
| | **471,554.53** | **468,408.17** |